

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN OBAT DI APOTEK ARY FARMA
KARANGANYAR TAHUN 2017**

SKRIPSI



**Oleh :
AGUNG TRI WIBOWO
K 100 060 141**

**FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
SURAKARTA
2018**

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
OBAT DI APOTEK ARY FARMA KARANGANYAR TAHUN 2017**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai
Derajat Sarjana Farmasi (S.Farm.) pada Fakultas Farmasi
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Di Surakarta**

Oleh :

AGUNG TRI WIBOWO

K 100 060 141

**FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
SURAKARTA**

2017

PENGESAHAN SKRIPSI

Berjudul :

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN OBAT DI APOTEK ARY FARMA KARANGANYAR TAHUN 2017

Oleh:

AGUNG TRI WIBOWO

K 100 060 141

**Dipertahankan di hadapan Penguji Skripsi
Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Surakarta
Pada tanggal : 15 Desember 2017**

**Mengetahui,
Fakultas Farmasi
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Dekan,**



Azis Salfudin, Ph.D., Apt.

Pembimbing


Gunawan Setiyadi, M.Sc., Apt

Penguji :

- 1. Dra. Nurul Mutmainah, M.Si., Apt**
- 2. Ambar Yunita Nugraheni, M.Sc., Apt**
- 3. Gunawan Setiyadi, M.Sc., Apt**


1.
2.
3.

DEKLARASI

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Saya bersedia dan sanggup menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku apabila terbukti melakukan tindakan pemalsuan data dan plagiasi.

Surakarta, Oktober 2017



Peneliti


Agung Tri Wibowo

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr .Wb.

Puji syukur serta terima kasih penuli panjatkan kehadiran allah SWT atas limpahan rahmat, nikmat, serta hidayah-Nya penulis diberi banyak kemudahan untuk dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN OBAT DI APOTEK ARY FARMA KARANGANYAR TAHUN 2017”**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam mencapai derajat Sarjana Farmasi (S.Farm) pada Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, maka pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Azis Saifudin, Ph.D., Apt selaku dekan Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Ibu Nurul Mutmainah, M.Si., Apt selaku penguji 1.
3. Ibu Ambar Yunita Nugraheni, M.Sc., Apt selaku penguji 2.
4. Bapak Gunawan Setiyadi, M.Sc., Apt selaku penguji 3 dan sebagai dosen pembimbing yang bersedia meluangkan waktunya dan dengan penuh kesabaran membimbing, mengarahkan dan memotivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Seluruh dosen pengajar di Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis selama belajar di UMS dan seluruh staf atas pelayanannya.
6. Kepada instansi Apotek Ary Farma Karanganyar yang telah mengizinkan saya melakukan penelitian.
7. Kepada kedua orang tua tercinta yang telah sangat banyak memberikan doa dan dukungannya kepada penulis baik secara moril maupun materil sehingga skripsi ini dapat diselesaikan penulis.
8. Kakak serta keluarga dan kerabat yang senantiasa memberikan doa dan dukungan semangat dan motivasi kepada penulis.
9. Sahabat serta rekan- rekan seperjuangan yang tak henti memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis.
10. Semua pihak yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharap saran dan kritik dari pembaca untuk kesempurnaan skripsi ini.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan bermanfaat bagi almameter serta pembaca pada umumnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Surakarta, 24 November 2017

Penulis

Agung Tri Wibowo

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN DEKLARASI	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Tinjauan Pustaka	5
1. Apotek dan Apoteker	5
2. Kepuasan Konsumen	6
3. Pelayanan Obat	8
4. Dimensi Kualitas Pelayanan	11
5. Pelayanan Apotek	12
6. Jenis Pelayanan di Apotek	14

BAB II METODE PENELITIAN

A. Definisi Operasional Variabel.....	20
1. Jenis Penelitian	20
2. Batasan Operasional	20
B. Bahan dan Alat	19
1. Bahan	19
2. Alat	19
C. Subyek Penelitian.....	19
1. Populasi	19
2. Sampel	20
3. Cara Pengambilan Sampel	20
D. Jalannya Penelitian.....	21
1. Perijinan	21
2. Uji Validitas dan Reliabilitas	21
3. Pengambilan Data	23
4. Tempat Penelitian	24
E. Teknik Analisa Data.....	24
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	31
A. Demografi Responden	31
B. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	33
1. Hasil Uji Validitas	33
2. Hasil Uji Reliabilitas	34
C. Perhitungan Skor Kinerja dan Harapan Responden	34

1. Perhitungan Skor Kinerja.....	34
2. Perhitungan Skor Harapan	36
D. Perhitungan Tingkat Kesesuaian	37
E. Hasil Analisis Tingkat Kepuasan Pasien dan Diagram Kartesius Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Di Apotek Ary Farma Karanganyar Tahun 2017	43
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	55
A. Kesimpulan	55
B. Saran	55
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN	59

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Hasil Uji Validitas Kuesioner	22
Tabel 2.	Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner	23
Tabel 3.	Skala Penilaian Tingkat Kategori Tingkat Kinerja dan Harapan	29
Tabel 4.	Karakteristik Responden	32
Tabel 5.	Hasil Uji Validitas Kuesioner	33
Tabel 6.	Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner	34
Tabel 7.	Perhitungan Skor Kinerja Responden terhadap Pelayanan yang diberikan Apotek Ary Farma Karanganyar	35
Tabel 8.	Perhitungan Skor Harapan Responden terhadap Pelayanan yang diberikan Apotek Ary Farma Karanganyar	36
Tabel 9.	Hasil Analisis Tingkat Kepuasan Responden di Apotek Ary Farma Karanganyar Berdasarkan Dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	37
Tabel 10.	Hasil Analisis Tingkat Kepuasan Responden di Apotek Ary Farma Karanganyar Berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan)	38
Tabel 11.	Hasil Analisis Tingkat Kepuasan Responden di Apotek Ary Farma Karanganyar Berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	39
Tabel 12.	Hasil Analisis Tingkat Kepuasan Responden di Apotek Ary Farma Karanganyar Berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i> (Keyakinan)	40
Tabel 13.	Hasil Analisis Tingkat Kepuasan Responden di Apotek Ary Farma Karanganyar Berdasarkan Dimensi <i>Empaty</i> (Empati)	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Skema Jalannya Penelitian	27
Gambar 2. Diagram Kartesius Tingkat Harapan dan Tingkat Kinerja pada Kualitas Pelayanan Pasien di Apotek Ary Farma Karanganyar.....	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	60
Lampiran 2. Karakteristik Responden	67
Lampiran 3. Skor Hasil Uji Coba Kuesioner Kinerja dan Harapan.....	68
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kinerja dan Harapan	70
Lampiran 5. Skor Hasil Penelitian Kuesioner Kinerja dan Harapan	74
Lampiran 6. Kartu Kontrol Kerja Penelitian	75
Lampiran 7. Surat Selesai Penelitian	76
Lampiran 8. <i>Ethical Clearance</i>	77

ABSTRAK

Kepuasan pasien menggunakan jasa apotek merupakan cerminan hasil dari mutu pelayanan kesehatan yang diberikan di apotek. Kepuasan merupakan fungsi dari kinerja dan harapan. Jika kinerja dibawah harapan maka konsumen tidak puas, sebaliknya bila kinerja memenuhi harapan maka konsumen akan puas dan konsumen akan sangat puas jika kinerjanya melebihi harapan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan obat di Apotek Ary Farma Karanganyar.

Penelitian ini merupakan penelitian *observasional* dengan pendekatan *non eksperimental*. Jumlah sampel penelitian sebanyak 100 pasien/konsumen Apotek Ary Farma Karanganyar. Kuesioner digunakan sebagai alat analisis penelitian yang terdiri dari kuesioner kinerja dan harapan. Data yang terkumpul dianalisis dengan menggunakan analisa tingkat kesesuaian antara harapan dan kinerja yang diterima pelanggan (*Importance Performance Analylysis*) yang ditampilkan dalam bentukdiagram kartesius.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada dimensi bukti fisik memiliki rata-rata sebesar 73,40% yang artinya pasien merasa puas dengan pelayanan yang diterima. Dimensi kehandalan memiliki rata-rata sebesar 69,80% yang artinya pasien merasa puas dengan pelayanan yang diterima. Dimensi ketanggapan memiliki rata-rata sebesar 72,59% yang artinya pasien merasa puas dengan pelayanan yang diterima. Dimensi keyakinan memiliki rata-rata sebesar 73,97% yang artinya pasien merasa puas dengan pelayanan yang diterima. Dimensi empati memiliki rata-rata sebesar 74,65% yang artinya pasien merasa puas dengan pelayanan yang diterima. Secara keseluruhan dari kelima dimensi kualitas pelayanan mempunyai rata-rata skor sebesar 72,88% yang berarti pasien merasa puas terhadap kualitas pelayanan obat di Apotek Ary Farma Karanganyar.

Kata kunci: kualitas pelayanan obat, tingkat kepuasan pasien, konsumen

ABSTRACT

Patient satisfaction using the service of pharmacy was a reflection of the quality of health services provided in the pharmacy. Satisfaction was a function of performance and expectation. If the performance was below expectations then the consumer was not satisfied, on the contrary if the performance meets expectations then the consumer will be satisfied and the consumer will be very satisfied if it was performance exceeds expectations. This research purpose was to find out how the level of patient satisfaction on the quality of drug services in Ary Farma Karanganyar Pharmacy.

This research was an observational study with non-experiment approach. The number of samples was 100 patients/consumers of Ary Farma Karanganyar Pharmacy. The questionnaire was used as a research analysis tool consisting of performance questionnaires and expectations. The collected data was analyzed by using the conformity level analysis between the expectation and the performance received by the customer (Importance Performance Analysis) which was displayed in Cartesian diagram form.

Research result shows that tangible dimensions have an average value of 73,40% which means the patient was satisfied with the service received. Reliability dimensions have an average value of 69,80% which means the patient was satisfied with the service received. Responsiveness dimensions have an average value of 72,59% which means the patient was satisfied with the service received. Assurance dimensions have an average value of 73,97% which means the patient was satisfied with the service received, and then empathy dimensions have an average value of 74,65% which means the patient was satisfied with the service received. Overall of the five dimensions of service quality has an average score of 72,88%, which means patients were satisfied with the quality of drug services in Ary Farma Karanganyar Pharmacy.

Key word: the quality of drug services, patients satisfaction level, consumers